ГОСТ Р 53347-2014

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Social services of the population. Quality control of social cervices to elderly citizens

ОКС 03.080.30

Дата введения 2015-07-01

**Предисловие**

1 РАЗРАБОТАН Региональной общественной организацией инвалидов "Центр гуманитарных программ" (РООИ "Центр гуманитарных программ") и Федеральным государственным унитарным предприятием "Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия" (ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ")

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 "Социальное обслуживание населения"

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ [Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 августа 2014 г. N 958-ст](https://docs.cntd.ru/document/420260647#7D20K3)

4 ВЗАМЕН [ГОСТ Р 53347-2009](https://docs.cntd.ru/document/1200076876#7D20K3)

5 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов Российской Федерации:

- [от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах"](https://docs.cntd.ru/document/9010197#7D20K3);

- [от 2 августа 1995 г. N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов"](https://docs.cntd.ru/document/9012648#64U0IK);

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отменен. Действует [Федеральный закон N 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г](https://docs.cntd.ru/document/499067367#7D20K3).

- [от 10 декабря 1995 г. N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9014865#64U0IK)

       6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в* [статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/420284277#8Q40M1)*. Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе "Национальные стандарты", а официальный текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)*

**1 Область применения**

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста (далее - граждане) государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания населения (далее - учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста.

 **2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

[ГОСТ Р 52142](https://docs.cntd.ru/document/1200107236#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

[ГОСТ Р 52495](https://docs.cntd.ru/document/1200043127#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Термины и определения

[ГОСТ Р 52496](https://docs.cntd.ru/document/1200167644) Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

[ГОСТ Р 53058](https://docs.cntd.ru/document/1200107240#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты" за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

 **3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по [ГОСТ Р 52495](https://docs.cntd.ru/document/1200043127#7D20K3).

 **4 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста**

**4.1 Общие положения**

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления этих услуг и их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения его морально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем).

4.1.2 Контроль качества социальных услуг гражданам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям [ГОСТ Р 52142](https://docs.cntd.ru/document/1200107236#7D20K3) и [ГОСТ Р 53058](https://docs.cntd.ru/document/1200107240#7D20K3).

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в [ГОСТ Р 53058](https://docs.cntd.ru/document/1200107240#7D20K3).

4.1.4 Особое внимание следует уделять контролю качества социальных услуг, направленных на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности граждан, заключающейся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация, характеризуемая возможной бедностью, болезнью, бездомностью, одиночеством, опасностью криминального характера и другими негативными факторами.

Предоставление указанных в настоящем стандарте услуг обеспечивает социальную безопасность граждан по всем аспектам (бытовому, медицинскому, психологическому, юридическому) в течение всего времени пребывания граждан в учреждении, а также способствует их социализации и дальнейшей интеграции в общество после снятия с социального обслуживания.

4.1.5 В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения услуг: контроль качества услуг, направленных на обеспечение в первую очередь экономической устойчивости и/или социальной безопасности граждан, излагается в начале каждого подраздела стандарта, определяющего соответствующий вид услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых), затем следует изложение контроля качества прочих социальных услуг.